Conditions Générales d’Abonnement
Internet 512K étendu ORANGE

Les stipulations des présentes Conditions Générales d’Abonnement s’appliquent aux forfaits Internet 512K étendu Orange comprenant:
1. l’offre découverte Internet 512k étendu, y compris au Service de Téléphonie par Internet et à la TV numérique
2. l’offre « Formule 512K étendu + TV + Téléphone »

Pour bénéficier des services, objets des présentes, le Client doit se situer sur une zone géographique dans laquelle le service est disponible. Ces zones évoluent au fur et à mesure du temps et donc ne peuvent être retranscrites au présent contrat. Préalablement à la souscription, le Client peut se renseigner sur l’éligibilité de sa ligne au service auprès de France Télécom notamment en se connectant sur le site **Orange.fr** rubrique Internet ou en points de vente.

Les Formulaires d’abonnement/Conditions particulières, la Netiquette les Conditions Spécifiques à l’offre « Formule 512K+ TV + Téléphone » et les Conditions Générales d’Utilisation de la Messagerie Internet Orange et les fiches tarifaires remises au Client et relatant les tarifs de l’offre souscrite par le Client, font partie intégrante des présentes Conditions Générales d’Abonnement.

Le Client atteste du pouvoir, de l’autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l’exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d’Abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *Re-ADSL :* Réseau étendu-Asymetric Digital Subscriber Line (ligne d’abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d’accès téléphonique existant. Elle permet d’avoir un haut débit en direction de l’abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Client :* personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture Re-ADSL, pour ses besoins propres dans le cadre d’un usage strictement personnel et privé, s’étant identifiée et inscrite au forfait Internet 512k étendu Orange proposé par France Télécom.
  L’inscription se fait par un enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/Formulaire d’abonnement par le Client.
- *Équipement :* matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de France Télécom, indispensable à l’utilisation de tout ou partie du Service tel que la Livebox ou différents modems.
- *France Télécom :* société qui fournit le Service.
- *Identifiant :* terme qui désigne d’une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s’identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment l’identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l’adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d’utilisateur.
- *Internet :* réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP :* (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.
- *Formulaire d’abonnement/Conditions particulières :* document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion par une autre méthode que l’enregistrement en ligne au forfait Internet 512k étendu Orange proposé par France Télécom.
- *Livebox :* passerelle multiservices permettant d’accéder au Service de France Télécom.
- *Paiement à l’acte Internet Orange :* nom du service mis à disposition par France Télécom au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services Internet Orange, facturés sur la facture Internet Orange en dehors du forfait d’abonnement mensuel.
- *Service :* l’ensemble des services fourni par France Télécom qui comprend le Service d’accès à Internet et le Service de Téléphonie par Internet.
- *Service d’accès à Internet :* service, basé sur la technologie Re-ADSL, fourni par France Télécom et permettant au Client via l’établissement de la connexion et l’attribution d’une adresse IP et d’adresses de DNS, d’étendre l’éligibilité géographique à l’ADSL et de proposer le Haut Débit sur des zones géographiques qui en sont dépourvues et de se raccorder au réseau Internet à un débit IP descendant minimum de 400 kbits/s et un débit IP remontant minimum de 45 kbits/s, et pouvant atteindre un débit descendant maximum de 512 kbits/s et un débit remontant maximum de 128 kbits/s, selon l’équipement et la localisation géographique du client, sous réserve d’utilisation d’un ordinateur et d’un modem compatible Re-ADSL, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d’un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par France Télécom et de services accessoires.



- *Service Additionnel :* Service de Téléphone par Internet fourni par France Télécom donnant lieu à une facturation en sus des forfaits Internet.
- *Service de Téléphone par Internet :* Service Additionnel de l'offre découverte Internet 512k étendu (pour le Client, ayant souscrit à ce service avant le 24 avril 2008) et service inclus dans l'offre « Formule 512K étendu + Téléphone », accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'une Livebox, via un téléphone compatible :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie par Internet ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible connecté à une Livebox ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone complémentaire à celui de son abonnement au service téléphonique (de type 09).
- *Service de TV numérique :* service inclus avec les forfaits Internet de la gamme « 512 K étendu ». Le Client bénéficie d'un service de télévision dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, accessible via le portail Orange.fr.
- *Site Orange :* serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : **www.orange.fr** (onglet Internet)
- *Zones de couverture :* zones géographiques au sein desquelles France Télécom fournit tout ou partie du Service sous réserve de compatibilités techniques.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles France Télécom met à la disposition du Client, domicilié en France métropolitaine dans les Zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.
Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant la technologie Re-ADSL et nécessite un Équipement spécifique compatible en fonction des différents services (forfaits Internet, Service de Téléphonie par Internet).

La fourniture du Service dépend de la Zone de couverture sur laquelle se situe le Client.
Les forfaits Internet 512k étendu sont valables uniquement en France métropolitaine, sous réserve d'éligibilité, de disponibilité et de compatibilité sur les zones couvertes par la technologie Re-ADSL et d'éligibilité aux forfaits Internet 512k étendu.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :
- Être titulaire d'un abonnement au service téléphonique non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit ») ;
- Disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du Service ;
- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service, selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1286.php** ou fournies en points de vente ;
- Disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture du Service.

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service (Identifiant) à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur.

France Télécom s'engage à mettre à disposition le Service d'Accès à Internet dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par France Télécom, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.
Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, France Télécom rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.
France Télécom effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si France Télécom ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

La mise en service consiste en :

La vérification préalable de l'éligibilité théorique de la ligne du Client au forfait souscrit ;
La vérification préalable de la compatibilité de l'équipement du Client avec les prescriptions de France Télécom ;
La connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
Et le cas échéant, la mise à disposition du Client du matériel nécessaire.

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier, dès la mise en service effective, ait procédé à l'initialisation du Service d'Accès à Internet en raccordant les Équipements en bon état de marche dont il dispose selon le processus détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants. Le Client s'engage à procéder à l'initialisation du Service d'Accès à Internet dès la mise en service par France Télécom.

En cas d'indisponibilité du Service d'Accès à Internet, le Client devra en aviser France Télécom dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder à Internet malgré ses diligences et celles de France Télécom, il est fondé à résilier le présent contrat en contactant son service clients pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les équipements mis à disposition par France Télécom dans les conditions prévues à l'article 5.4.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend à minima le Service d'accès à Internet.
Le Client peut souscrire au Service Additionnel de Téléphone par Internet dont les modalités sont définies ci-après.
La souscription aux forfaits Internet 512k étendu entraîne l'activation au Service d'accès à Internet.
Si le Client souhaite bénéficier du Service Additionnel de Téléphone par Internet composant le Service, il devra souscrire à ce service aux tarifs en vigueur disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournis en points de vente. Au sein de l'offre découverte Internet 512k étendu ce service n'est plus proposé à la souscription à partir du 24 avril 2008.

4.1 Service d'accès à Internet :

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie Re-ADSL du forfait Internet 512k étendu, un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Divers ».

Le Client prend note que l'objet des présentes est de mettre à disposition du Client un accès au réseau Internet.

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour France Télécom qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres d'en avoir la maîtrise.

Ainsi, France Télécom attire l'attention du Client sur les points suivants :

- France Télécom ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. France Télécom, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite,
- Le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs composant le réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité de France Télécom,
- Le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie Wi-Fi peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit.

Par ailleurs France Télécom alerte le Client sur les précautions minimums à prendre en tant qu'utilisateur :

- les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être l'objet d'un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client doit prendre toute précaution pour, d'une part, protéger ses droits le cas échéant et, d'autre part, ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi puisque dans l'hypothèse contraire, le Client verrait sa responsabilité engagée.
- France Télécom invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet et/ou d'éventuelles intrusions
- France Télécom met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Des outils sont mis à disposition des Clients par France Télécom afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/755.php**.

Par ailleurs, France Télécom recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses Équipements. Enfin, France Télécom met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/home_securite.php**.

La communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite appelé Netiquette et consultable sur **http://www.afa-france.com/netiquette.html**; Des extraits de cette dernière sont reproduits à l'annexe 1 des présentes. La violation de ces extraits peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service.

4.1.1 Courrier électronique
France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client :
- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

France Télécom attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial à des fins personnelles.

Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard de France Télécom de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

Les parties conviennent que France Télécom envoie sur cette adresse électronique principale toutes les informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique,...). Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par France Télécom.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est disponible à tout moment sur **http://assistance.orange.fr/28.php** ou fourni en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange fournies en annexe 2 et disponibles à tout moment en ligne à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1037.php** ou fournies en points de vente. La violation desdites Conditions Générales d'Utilisation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service.

L'adresse de messagerie attribuée par France Télécom ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

4.1.2 Pages Personnelles
France Télécom s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :
- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées ;
- à ses Pages Personnelles en consultation et en modification.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne à tout moment sur le Site Orange à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php** ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

4.1.3 Services Divers
D'autres services sont mis à disposition du Client (minitel depuis son micro-ordinateur, paiement à l'acte) soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment précisées à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php.**

4.2 Service de Téléphone par Internet
Dans la mesure où le service de téléphone par Internet n'est plus commercialisé au sein de l'offre découverte Internet 512 k étendu à partir du 24 avril 2008, le Client ne peut plus souscrire à ce Service au sein de cette offre. Pour les clients ayant activé le Service de Téléphone par Internet avant cette date et pour les clients de la Formule 512 k étendu, le Service permet au Client, détenteur d'une Livebox et disposant d'un téléphone compatible, d'avoir une deuxième ligne téléphonique sur Internet en plus de sa ligne téléphonique classique (RTC), incluant :
- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 09 ;
- l'émission d'appels en illimité depuis le numéro de type 09 vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et vers les numéros IP de France métropolitaine compatibles.

Sont exclus du forfait illimité du Service de Téléphone par Internet, les appels vers les numéros mobiles (GSM, GPRS, UMTS,...), vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers l'international, vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements,...), certains numéros IP non compatibles dont la liste est à tout moment disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1233.php** ou fournie en points de vente, les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service de Téléphone par Internet. Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service de Téléphone par Internet à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1031.php** ou fournis en points de vente.

Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone inclus dans son Service de Téléphone par Internet à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1031.php** ou fournis en points de vente.

Il est précisé que le Service de Téléphone par Internet ainsi que les communications téléphoniques hors appels locaux, et nationaux sont facturés en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournis en points de vente.

Le Client disposera ainsi de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales avec un Équipement téléphonique compatible qui sera directement branché sur la Livebox via son Service de Téléphone par Internet.

Pour cela, il sera attribué au Client un numéro de téléphone de type 09, différent du numéro de téléphone attribué pour sa ligne téléphonique RTC.

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service de Téléphone par Internet devra disposer d'une Livebox et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox.

Le Client recevra sur son adresse électronique principale de son compte Internet Orange, un courrier électronique de confirmation de mise en service de sa ligne Service de Téléphone par Internet.

Toute connexion au Service « Le Téléphone par Internet » sera interrompue lors de la coupure de la connexion ADSL. Il est rappelé au Client que sa connexion pourra être interrompue au bout de quarante-huit (48) heures. Si le Client utilise toujours son Service « Le Téléphone par Internet » sur la même communication, le Client sera informé à deux reprises par un signal sonore quelques minutes avant la coupure de la session du Service qui peut intervenir au bout de quarante-huit (48) heures.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone par Internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie, ce qui se matérialisera par une diode rouge clignotante sur la Livebox et par la tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique (bips) au décroché du téléphone propre au Service de Téléphonie par Internet.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de Téléphone par Internet avant le rétablissement de la connexion ADSL, il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe.

Le Client dispose de la possibilité d'utiliser le Service de Téléphone par Internet même lorsque l'ordinateur est éteint à condition que la Livebox reste allumée. Dans ce cas, le Client devra vérifier que la diode rouge de sa Livebox est clignotante et s'assurer que la tonalité correspond bien à la sonnerie du Service de Téléphonie par Internet.

Le Service de Téléphone par Internet est incompatible avec les services de type données (fax, Minitel,...).

4.3 Annuaire

4.3.1 Numéro de téléphone :

Lors de la souscription au Service de Téléphone par Internet, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.
Ce numéro de téléphone est personnel au Client. Il ne peut-être cédé et ne fait pas l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.
Ce numéro n'est pas attribué de manière définitive au Client, France Télécom pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

4.3.2 Inscription dans la base de données des abonnés au Service de Téléphone sur Internet :

Lors de la souscription au Service de Téléphone sur Internet, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés de France Télécom. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.
Le Client garantit France Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données des abonnés de France Télécom et reste seul responsable de ces informations.
Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service sous réserve de l'accord de celui-ci.

4.3.3 Droits du Client au titre de l'annuaire Universel :

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et communiquées par les services de renseignements. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;

- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et France Télécom ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Client à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1323.php**.

4.4 Cas d'utilisation abusive des Services de Téléphone par Internet

Constituent des cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphone par Internet :

- l'utilisation du Service de Téléphone par Internet à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation du forfait à caractère professionnel) ;
- L'utilisation du Service de Téléphone par Internet générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphone par Internet en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphone par Internet par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone par Internet.

L'utilisation du Service de Téléphone par Internet vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de Téléphone par Internet vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

4.5 Web TV d'Orange

La web TV d'Orange est un service de Télévision accessible, sous réserve d'éligibilité, à partir du Portail Orange. Le Client peut consulter à tout moment le mode d'emploi et la liste des chaînes à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/2900.php.**

ARTICLE 5. ÉQUIPEMENTS

5.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec les forfaits Internet 512k étendu Orange.
Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre à l'adresse suivante :
http://assistance.orange.fr/1283.php.
Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation y afférentes.
La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service est disponible à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php** ou fournie en points de vente.

Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par France Télécom et livrés de ce fait par France Télécom, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

5.2 Mise à disposition ou Location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par France Télécom. La liste de ces Équipements est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**. Dans ces cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété de France Télécom.
Ces Équipements ne peuvent donc être cédés, sous loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation des services.
En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement France Télécom afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.
Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété de France Télécom qui y est apposée.
À compter de la prise de possession de ces Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements.
Ainsi, le Client devra payer à France Télécom les sommes détaillées et disponibles à tout moment à l'adresse suivante
http://assistance.orange.fr/1283.php ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements.

5.3 Réparation des Équipements fournis par France Télécom dans le cadre des présentes :

En cas de dysfonctionnement des Équipements mis à disposition par France Télécom dans le cadre du Service, France Télécom en assurera l'échange standard, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

La réparation des Équipements loués ou mis à disposition du Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement (ci-après « la Réparation ») est assurée par le réseau des agences France Télécom ou tout autre moyen proposé au Client par France Télécom.

La Réparation est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. Sont exclus de la Réparation des Équipements en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises,...), les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cette Réparation que l'ensemble des éléments composant les Équipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, France Télécom se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

Sont exclues de la Réparation des Équipements, les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

France Télécom recommande fortement au Client d'installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement de la Livebox, France Télécom facturera au Client le montant des réparations dans la limite d'un montant fixe et forfaitaire tel que défini à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/1283.php**.

5.4 Restitution des Équipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue les Équipements liés au(x) service(s) résilié(s), loués, en bon état de fonctionnement et complet (y compris accessoires et guide pratique), soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en agence France Télécom.
Dans le premier cas, France Télécom fournira par courrier au Client un bon prépayé afin de prendre à sa charge les frais postaux occasionnés par la restitution.

Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective, propriété de France Télécom et des éventuelles réserves sur l'état l'Équipement.
En cas de non-restitution de la Livebox par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, France Télécom facturera au Client une somme forfaitaire de cent (100) euros.
En cas de retour de la Livebox en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire de cent (100) euros.

Le Client autorise France Télécom à utiliser ses coordonnées bancaires transmises, afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

Le remboursement du dépôt de garantie versé pour le décodeur intervient dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution du décodeur à France Télécom.
Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

ARTICLE 6. INCOMPATIBILITÉS

Le Client est informé par les présentes des incompatibilités entre les différents services listées ci-dessous.

- Équipements
  Les forfaits Internet 512k étendu Orange sont uniquement compatibles avec la Livebox et les modems spécifiques compatibles avec la technologie Re-ADSL, dont la liste est accessible à l'adresse **http://assistance.orange.fr/1283.php** de la rubrique Assistance. Elle est incompatible avec les autres modems. Il peut être nécessaire de mettre à jour ce modem ; pour ce faire, il sera mis à la disposition du Client un correctif à télécharger disponible sur **www.orange.fr** à la rubrique « Assistance ».

- Services
  Les forfaits Internet 512k étendu Orange sont incompatibles avec les forfaits de la gamme « Internet Haut Débit, TV, Téléphone Orange », les offres « Internet Haut Débit, TV, Téléphone Orange Étudiant », les services de Visiophonie, la TV Numérique.

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante :
http://assistance.orange.fr/1282.php ou fournies en points de vente.

ARTICLE 7. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

France Télécom s'engage également à rétablir le service interrompu, en cas d'interruption, dans un délai de 12 jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son service client.

Le dépassement du délai de rétablissement de 12 jours ouvrables ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 8. DURÉE

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée.

ARTICLE 9. RÉSILIATION

9.1 Suspension à l'initiative de France Télécom

France Télécom se réserve le droit, de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de France Télécom nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

France Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après *mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite* lettre, *sans indemnité* et pour *les cas suivants* :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable de France Télécom ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de France Télécom conformément au guide d'utilisation
- en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphone par Internet telle que décrite à l'article « *Service de Téléphone par Internet* ».

France Télécom peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement.

Dans le cas où France Télécom est informée (notamment par retour de tout type de courrier, facture...) que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, France Télécom envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la date d'envoi dudit courrier. À défaut, France Télécom résilie de plein droit le contrat et procède à la fermeture de son compte.

9.2 Résiliation à l'initiative de France Télécom

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client par courrier restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours à compter de sa présentation, France Télécom sera en droit de résilier de plein droit le Service sans indemnité.

France Télécom peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le client dans un délai de 30 jours à compter de la date limite de paiement.

La résiliation, par France Télécom, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation du Service détenu par le Client.

9.3 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de France Télécom selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/contact.php** ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à France Télécom par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Service Client.

La résiliation sera effective sous dix (10) jours à compter de la réception par France Télécom du courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à France Télécom dudit courrier par les services postaux.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service sur le Service d'accès à Internet et sur le Service Additionnel.

En cas de déménagement du Client détenant le Service Additionnel dans une Zone non couverte par la technologie afférente à ce Service Additionnel, le Client ne conservera que son Service d'accès à Internet.

ARTICLE 10. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le Service d'accès à Internet et/ou le Service Additionnel concernés disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**. En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, France Télécom lui facturera également de tels frais de mise en service. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les frais d'abonnement mensuels au Service (à savoir au Service d'accès à Internet ainsi qu'à l'éventuel Service Additionnel souscrit par le Client). Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- en cas de souscription au Service de Téléphonie par Internet, les éventuels frais mensuels liés a à destination des numéros de téléphone en 087B à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international sont passées en, dehors des numéros illimités. Les tarifs applicables sont disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués par le Client auprès de France Télécom. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par France Télécom, et en particulier les services Minitel, et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Lesdits frais sont dus à terme échu.

Le Client peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procédera à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard de France Télécom. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures.

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsqu'entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfait effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations en dépassement ou hors forfaits excède cent (100) € TTC. France Télécom pourra procéder à la suspension du Service après information du Client en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.
Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Client et à l'adresse suivante :
http://assistance.orange.fr/1167.php.

En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, France Télécom remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujetti à la TVA) à titre de pénalités.

En cas de demande de délivrance de duplicatas de factures par le Client, France Télécom facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicatas de factures ».

France Télécom édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer, la date d'échéance du paiement

Le décompte des sommes à payer effectué par France Télécom fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

En application du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an. Ce délai est interrompu quand le client adresse une réclamation écrite à France Télécom ou quand France Télécom lui envoie toute relance de paiement, même par lettre simple.

ARTICLE 11. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement France Télécom par tout moyen. France Télécom procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée à l'égard de France Télécom dès la réception de cette information.
Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, puis confirmés pas courrier dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants, et après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier.
Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; la facturation, ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiants. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par France Télécom, excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès de France Télécom un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.
Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé et limité à l'intérieur d'un bâtiment.

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

12.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par France Télécom ou son contrôle ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatiques dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par France Télécom ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronés le concernant ou devenant obsolètes.

France Télécom n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des services et des contenus fournis par des tiers, y compris les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de France Télécom ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, France Télécom reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

12.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à France Télécom.
Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d urgence compétents.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

Le Client doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox.

Afin que France Télécom soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti que, une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à France Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.
Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

ARTICLE 13. QUALITÉ DE SERVICE – FORMULES DE REMBOURSEMENT

France Télécom s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou les messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 %.

Le non-respect de ces engagements au cours d'un mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires et/ou du Service de Téléphone par Internet tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

Par ailleurs, France Télécom s'engage à mettre à disposition une capacité de débit minimum sur le mois calendaire de 400 Kilobits selon la norme IP équivalent à 500 Kilobits selon la norme ATM.

Lorsque le Client constate qu'il ne bénéficie pas de la capacité de débit minimum garantie, il doit le signaler aux Services Clients de France Télécom. Dès lors, un diagnostic technique sera établi afin de déterminer d'une part si le Client a ou non la capacité de débit minimum garantie et d'autre part si les engagements de France Télécom ont été respectés.

Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres équipements et ne relève pas de la responsabilité de France Télécom et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements de France Télécom.

Dans l'hypothèse où le Client ne bénéficierait pas de la capacité de débit minimum correspondante à son forfait, le diagnostic sera réalisé jusqu'à ce qu'il soit découvert la cause et/ou rétabli la capacité de débit minimum garantie et ceci dans un délai maximum d'un (1) mois.

Le Client est fondé à réclamer une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le diagnostic est réalisé. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Dans l'hypothèse où sur le mois calendaire écoulé, le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum correspondante à son forfait, France Télécom s'engage à établir un diagnostic technique avec le Client. S'il s'avère que pour des raisons externes à France Télécom, le Client ne peut plus bénéficier pour l'avenir de la capacité de débit minimum garantie, France Télécom lui facturera le prix correspondant au débit de l'offre dont il pourra dès lors bénéficier et lui mettre à disposition la capacité de débit minimum correspondante.

La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de cuivre du Client entre le modem et le 1er équipement du réseau de France Télécom, dénommé DSLAM.

Le Client doit signaler aux Services Clients de France Télécom le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de 3 jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements de France Télécom.

Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service de France Télécom pourront ouvrir droit à indemnisation.

ARTICLE 14. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 15. VENTE À DISTANCE

En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service Assistance Commerciale Orange, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre sous réserve, en cas de livraison d'un terminal, que ce dernier soit retourné à l'expéditeur.
Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les éventuels Équipements doivent être retournés à l'adresse suivante :

KUEHNE+NAGEL Logistics/FTT
Service retour
Distripôle zone d'activité Paris sud
Secteur 3 Bat A
77127 LIEUSAINT

Les frais de retour éventuellement nécessaires pour retourner les équipements sont à la charge du Client.

Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le Service via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation excepté le seul cas du Client qui, lors de l'attente d'une connexion Re-ADSL, se connecte en mode RTC de type paiement à la minute de communication auprès de l'opérateur téléphonique avec lequel le Client a souscrit un abonnement téléphonique utilisant les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit »).

ARTICLE 16. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives à l'abonné recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes des données à caractère personnel le concernant.
Pour ce faire, le Client peut s'adresser au Service Client de France Télécom en suivant les modalités décrites dans la rubrique «Assistance : Nous contacter» disponible en ligne sur le Site Orange.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des données à caractère personnel le concernant.

Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

La cession des adresses de courriers électroniques à des tiers à des fins commerciales ne peut être effectuée qu'avec le consentement exprès du Client.

S'agissant de l'utilisation des données à caractère personnel afin de communiquer sur les services Orange Internet, le Client peut faire valoir son droit d'opposition sauf dans l'hypothèse où il s'agit de communiquer des informations relatives à l'utilisation de son Service d'Accès Internet et à son abonnement.

France Télécom peut communiquer les informations relatives aux Clients à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

Le Client autorise France Télécom à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services de France Télécom pouvant répondre à ses besoins, et ce pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission. Le Client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment en contactant son Service Client.

ARTICLE 17. MODIFICATIONS

France Télécom peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

ARTICLE 18. SERVICE CLIENT COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Client Internet Orange est la suivante :

Service Client Internet Orange

33734 BORDEAUX Cedex 9

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client.

2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 39 00, au prix d'une communication locale hors forfait depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange.
   Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange en métropole est de 0,078 € par appel, puis 0,028 € par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078 € par appel, puis 0,014 € par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse Internet : **http://www.francetelecom.fr**.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf - 9- chiffres qui correspond au «numéro client» sur les factures) fourni à la souscription par France Télécom.

ARTICLE 19. DISPOSITIONS DIVERSES

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 20. RÈGLEMENT DES LITIGES

20.1 Règlement amiable

Le Service Client de France Télécom s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.
Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateurs de France Télécom à l'adresse suivante :

Service National Consommateurs
Orange Internet
33734 Bordeaux Cedex 9

France Télécom s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.
Après épuisement des recours amiables internes à France Télécom, le Client est en droit de saisir le médiateur de la téléphonie soit en ligne sur son site www.mediateur-telecom.fr, soit par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur de la Téléphonie
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17

ou le cas échéant la juridiction compétente.

France Télécom et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

20.2 Litige - Compétence juridictionnelle

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux Tribunaux relevant de la Cour d'Appel de Paris.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE L'OFFRE
FORMULE 512K ÉTENDU + TÉLÉPHONE

ARTICLE 1. PRÉAMBULE

Les présentes conditions spécifiques visent à définir, d'une part, l'offre « Formule 512K Étendu + TV + Téléphone » et, d'autre part, les stipulations spécifiques à cette offre.
Elles font partie intégrante des Conditions Générales d'Abonnement de l'offre « Internet 512K Étendu ».
Elles peuvent le cas échéant y déroger. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les présentes Conditions Spécifiques, ces dernières prévaudront.

ARTICLE 2. SERVICES DISPONIBLES DANS L'OFFRE

« FORMULE 512K ÉTENDU+ TV + TÉLÉPHONE » :

L'offre « Formule 512K Étendu + TV + Téléphone » comprend le « Service d'Accès à Internet » tel qu'il est défini à l'article y afférent des Conditions Générales d'Abonnement et le Service de Téléphone par Internet défini ci-dessous.

ARTICLE 3. TARIFS

Les conditions tarifaires sont celles figurant à l'article « Tarifs et conditions de paiement » des Conditions Générales d'Abonnement.

ARTICLE 4. MODIFICATIONS

France Télécom peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques de l'offre «Formule 512K + TV + Téléphone ». Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article «Résiliation» des présentes, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

ARTICLE 5. DURÉE/RÉSILIATION

Les présentes Conditions Spécifiques par dérogation aux Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement de douze (12) mois commençant à courir à compter de la souscription par le Client.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de France Télécom selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/contact.php** ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à France Télécom par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Service Client.

La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel France Télécom réceptionnera le courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à France Télécom dudit courrier par les services postaux.
Dans le cas d'une résiliation anticipée du Service pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur le Service objet de la résiliation, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motifs légitimes.
Le Client peut mettre fin aux présentes pour motif légitime tel que :

- déménagement de la résidence principale du Client à l'extérieur d'une Zone de couverture et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement ;
- handicap physique incompatible avec l'utilisation du Service ;
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire ;
- faillite personnelle, redressement judiciaire du Client ;
- surendettement du Client ;
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à France Télécom sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service sur le Service. .

Le déménagement du Client au sein de la Zone de couverture du Service est sans effet sur la période initiale d'abonnement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

ANNEXE 1 - NETIQUETTE

La Netiquette est la charte de bonne conduite des acteurs de l'Internet, qu'ils soient utilisateurs professionnels ou particuliers.

Le non respect de ce code par l'utilisateur peut entraîner la suspension ou la coupure de son compte.

Il existe plusieurs textes différents de la Netiquette, mais la version ci-dessous est celle qui est la plus couramment utilisée, et c'est celle que recommande l'AFA.

1.0 Introduction

Par le passé, la population des utilisateurs d'Internet avait « grandi avec », possédait une culture technique, et connaissait la nature

des liaisons et des protocoles. Aujourd'hui, la communauté des utilisateurs comprend des gens pour qui cet environnement est nouveau. Ces « novices » ne se sont pas familiarisés avec la culture et n'ont pas besoin de connaître les liaisons et les protocoles. Afin d'amener rapidement ces nouveaux utilisateurs à la culture Internet, ce Guide offre un manuel de base que les organisations et les utilisateurs peuvent prendre et adapter à leur propre usage. Les utilisateurs doivent prendre conscience que quel que soit leur fournisseur d'accès, que ce soit un Fournisseur d'Accès Internet à travers un compte privé, ou une Université à travers un compte étudiant, ou le compte d'une compagnie, ce fournisseur a des règlements concernant la propriété du courrier électronique et des fichiers, ce qu'il est possible d'envoyer ou de poster, et comment vous présenter. Ne manquez pas de prendre connaissance de ces règlements auprès des autorités locales.
Nous avons organisé ce document en trois parties : Communications de un à un, ce qui inclut le mail et le talk ; Communications de un à plusieurs, ce qui inclut les mailing listes et NetNews ; et les Services d'Informations, ce qui inclut le ftp, WWW, Wais, Gopher, les MUDs et les MOOs. Enfin, nous avons une Bibliographie, qui peut être utilisée comme référence.

2.0 Communication de un à un (courrier électronique, talk)

Nous définissons les communications de un à un comme une communication entre deux personnes face à face : un dialogue. En général, les règles habituelles de courtoisie devraient s'appliquer et c'est encore plus important sur Internet, car le langage corporel et le ton de la voix ne peuvent qu'être déduits. Pour plus d'information sur la Netiquette pour le courrier électronique et le talk, consulter les références [1,23,25,27] dans la bibliographie.

2.1 Directives des utilisateurs

2.1.1 Pour le courrier

- À moins d'utiliser un encrypteur de courrier (matériel ou logiciel), vous devez réaliser que la confidentialité du courrier sur Internet n'est pas assurée. Ne mettez jamais dans un courrier ce que vous ne mettriez pas sur une carte postale.
- Respectez le copyright sur les informations que vous reproduisez. La plupart des pays ont des lois sur la propriété intellectuelle.
- Facilitez la vie de vos correspondants. Beaucoup de logiciels de messagerie enlèvent des informations contenues dans l'en-tête et parmi elles votre adresse de réponse. Pour bien vous identifier auprès de vos correspondants, rajoutez à la fin de votre message une ou deux lignes de coordonnées. Vous pouvez saisir cette information une fois pour toutes et l'inclure systématiquement à la fin de vos courriers (certains logiciels ont cette possibilité). En langage Internet, ceci s'appelle une «.sig» ou un fichier de « signature ». Votre signature est votre carte de visite (et vous pouvez en créer plus d'une en fonction des circonstances).
- Soyez vigilant en écrivant les adresses. Certaines correspondent à des groupes mais ressemblent à des adresses individuelles. Sachez à qui vous écrivez.
- Regardez le champ d'adresses secondaires, les cc's, en répondant. Ne continuez pas à écrire à plusieurs personnes si la conversation s'est transformée en dialogue.
- En général, la plupart des utilisateurs d'Internet n'ont pas le temps de répondre à des questions d'ordre général concernant Internet et son fonctionnement. N'envoyez pas de courriers indésirables pour demander des informations à des personnes dont vous avez lu le nom dans des RFCs ou sur des listes de discussion.
- N'oubliez pas que les gens à qui vous écrivez peuvent être n'importe où sur le globe. Si vous envoyez un message nécessitant une réponse immédiate, la personne qui le reçoit pourrait bien être en train de dormir chez elle quand il arrive. Donnez-lui le temps de se réveiller, d'aller au travail et de se connecter avant de considérer que le courrier n'est pas arrivé ou qu'elle ne s'en préoccupe pas.
- Vérifiez toutes les adresses avant de vous lancer dans des disgressions longues ou personnelles.
- Sachez à qui demander de l'aide, souvent dans votre entourage. Cherchez autour de vous les personnes qui peuvent vous aider sur des problèmes matériels et logiciels. Sachez aussi à qui vous adresser si vous recevez quoi que ce soit d'inhabituel ou d'illégal. La plupart des sites attribuent l'adresse « postmaster » à un utilisateur expérimenté, donc vous pouvez écrire à cette adresse pour obtenir de l'aide concernant le courrier.
- N'oubliez pas que votre correspondant est un être humain dont la culture, la langue et la mentalité diffèrent de la vôtre. Souvenez-vous que les formats de date, les mesures et d'autres particularités locales ne voyagent pas forcément bien. Méfiez-vous surtout des sarcasmes.
- N'incluez pas dans le courrier de caractères de contrôle ou des pièces jointes non ASCII, à moins qu'il s'agisse d'ajouts au format MIME, ou que votre logiciel de messagerie les transforme correctement. Si vous envoyez des messages contenant ce genre de codes, assurez-vous que votre correspondant pourra les lire.
- De même que le courrier (aujourd'hui) n'est pas forcément confidentiel, le courrier (et les news) peuvent faire l'objet (aujourd'hui) de contrefaçons et de falsifications, à des degrés de détectabilité divers. Faites quelques vérifications de bon sens avant de considérer un message comme authentique.
- Si vous pensez que l'importance d'un message le justifie, répondez rapidement et brièvement à un courrier électronique de façon à ce que votre correspondant sache que vous l'avez reçu, même si vous répondrez plus longuement dans un deuxième temps.
- Ce que vous attendez de votre correspondant dépend de votre relation avec lui et du contexte de la communication. Les habitudes prises dans un contexte particulier peuvent ne pas être valables en général dans le courrier au travers d'Internet. Méfiez-vous de l'argot et des raccourcis.
- Le coût de la transmission du courrier électronique est payé en moyenne aussi bien par l'expéditeur que par le destinataire (ou son organisation), contrairement à d'autres moyens de communication comme le courrier postal, le téléphone, la télévision ou la radio. Envoyer du courrier électronique à un correspondant peut aussi lui coûter en terme de bande passante, espace disque ou ressources machine. C'est la raison essentielle pour laquelle la publicité non désirée est malvenue (et interdite dans de nombreux contextes).
- Maîtrisez la taille des messages que vous envoyez. L'inclusion de larges fichiers tels que les fichiers postscript ou les program-

mes peut alourdir le message, à tel point qu'il ne peut plus être transmis ou consomme des ressources excessives. Une bonne règle est de ne pas envoyer de messages plus gros que 50 Kilo-octets. Utilisez de préférence le transfert de fichiers, ou alors coupez votre fichier en petits morceaux et expédiez-les séparément.

2.1.2 Pour le Talk

Talk est un jeu de protocoles qui permet à deux personnes d'entretenir une conversation en directe via l'ordinateur.

- N'oubliez pas que le talk équivaut à une interruption de votre interlocuteur. Ne l'utilisez que dans les règles. Et ne parlez jamais à un étranger.
- Il y a beaucoup de raison à l'absence de réponse. Ne croyez pas systématiquement que tout fonctionne correctement. Toutes les versions de talk ne sont pas compatibles.
- Talk sonne plusieurs fois si on le laisse faire. Laissez-le sonner une ou deux fois, puis interrompez-le.
- Si une personne ne répond pas, essayez un autre tty. Utilisez finger pour déterminer lesquels sont actifs. Si la personne ne répond toujours pas, arrêtez d'émettre.

2.2 Directives administratives

- Soyez certain d'avoir laissé des instructions écrites pour toutes les situations et plus particulièrement les transmissions illégales, incorrectes ou trafiquées.
- Traitez les demandes en temps et en heure - généralement le lendemain.
- Répondez rapidement aux personnes qui reçoivent des messages incorrects ou illégaux. Les demandes concernant les chaînes doivent être traitées immédiatement.
- Faites part des contraintes de fonctionnement du système, comme une limitation d'espace disque, à vos utilisateurs. Ils doivent comprendre les implications d'un transfert de fichiers par courrier électronique, comme : la saturation des disques, l'augmentation de la facture téléphonique, le ralentissement du courrier etc.…
- Assurez-vous que « postmaster » et « root » renvoient à une autre adresse, et que quelqu'un lit le courrier arrivant à cette adresse.
- Gardez la tête froide en cas de plainte dirigée contre vos utilisateurs. N'oubliez pas qu'une adresse peut être falsifiée et contrefaite.

3.0 Communications de un à plusieurs (listes de diffusion, journaux électroniques)

En multicast, les règles du courrier électronique s'appliquent : après tout, communiquer avec plusieurs personnes en un seul message (ou envoi) est analogue à communiquer avec une seule personne à part qu'on risque d'offusquer beaucoup plus de monde. C'est pourquoi il est important de savoir autant que possible à qui vous vous adressez.

3.1 Directives de l'utilisateur

3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques

- Ne blâmez pas l'administrateur pour le comportement des utilisateurs.
- Pensez qu'un large public va lire votre message et qu'il peut comprendre votre actuel ou futur patron. Faites attention à ce que vous écrivez. Rappelez-vous aussi que les listes et les journaux sont fréquemment archivés et que vos mots seront enregistrés pour longtemps dans un endroit accessible à beaucoup de monde.
- Considérez que les gens parlent en leur nom propre et n'engagent pas leur organisation (sauf mention explicite).
- Rappelez-vous que le courrier et les journaux électroniques utilisent des ressources système. Tenez compte de leurs règles d'utilisation dans votre organisation.
- Le champ « subject » doit suivre les règles du groupe.
- Envoyer des faux ou des messages factices n'est pas correct.
- La publicité est autorisée dans certaines listes et certains journaux et rejetée dans d'autres. C'est un exemple de la nécessité de connaître votre public avant d'émettre. Poster de la publicité indésirable est le meilleur moyen de recevoir en retour des courriers haineux.
- Encore une fois, n'oubliez pas votre signature. Ainsi, on pourra vous joindre, même si les logiciels de lecture de courrier ou de journaux ont effacé dans l'en-tête votre unique référence.
- Faites attention dans vos réponses. Souvent « reply » renvoie à l'adresse de diffusion initiale qui est une liste ou un groupe. Vous pouvez ainsi envoyer une réponse personnelle à beaucoup de gens, créant des embarras. Mieux vaut taper l'adresse qu'utiliser sans contrôle la fonction « reply ».
- Les accusés de réception, notifications de non-délivrance et programmes pour les vacances ne sont ni totalement standardisés ni totalement fiables sur tous les systèmes connectés au courrier Internet. Envoyés à des listes, ces messages sont envahissants et certaines personnes considèrent que les accusés de réception sont des atteintes à leur vie privée. Ne les utilisez pas.
- Si vous vous apercevez qu'un message privé a été envoyé à une liste ou à un groupe, envoyez un message d'excuse à la personne et au groupe.
- Si vous avez un désaccord avec quelqu'un d'une liste ou d'un groupe, passez au courrier électronique pour vos échanges. Si le débat peut intéresser le groupe, vous pourrez le résumer plus tard pour lui.
- Il y a des journaux et des listes de diffusion discutant de sujets très variés, présentant une grande diversité de styles de vie, de religions, de cultures. Poster des articles ou envoyer des messages pour dire que le point de vue exprimé vous a offensé n'est pas acceptable. Les messages de harcèlement sexuel ou racial peuvent donner suite à des poursuites légales et il existe des logiciels pour filtrer les items que vous trouvez choquants.

3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

Il y a plusieurs moyens de trouver de l'information concernant les listes de l'Internet et la façon de s'y abonner. Renseignez-vous sur la politique de votre organisation concernant l'abonnement à des listes et vos éventuelles contributions. En général, il vaut mieux

utiliser les ressources locales avant de chercher de l'information sur l'Internet. Néanmoins, un certain nombre de fichiers news. answers, mis à jour périodiquement, indiquent les listes Internet et la façon de s'y abonner. C'est un moyen inestimable pour trouver des listes sur un sujet donné. Voir aussi les références [9, 13, 15] dans la bibliographie.

- Envoyer vos messages d'abonnement et de désabonnement à la bonne adresse. Bien que certains gestionnaires de listes soient assez fins pour filtrer ces messages, tous ne les débusquent pas. Il est de votre responsabilité d'apprendre comment marchent les listes et d'envoyer les bons courriers aux bons endroits. Bien que beaucoup de listes adhèrent à la convention de l'alias «-request » pour les messages subscribe et unsubscribe, toutes ne le font pas. Informez-vous sur les conventions des listes auxquelles vous vous abonnez.
- Conservez le message de bienvenue des listes auxquelles vous vous abonnez. Il indique en général comment se désabonner.
- En général, il est impossible de retrouver un message envoyé. Même votre administrateur système ne pourra pas faire revenir un message parti. Cela signifie que vous devez vraiment être sûr que vous voulez envoyer le message que vous avez écrit.
- La fonction « auto-reply » est utile pour la communication interne, mais ennuyeuse dans les listes de diffusion. Regardez l'adresse du champ « Reply-To » quand vous répondez à un message de liste : la plupart des « auto-reply » vont à tous les membres de la liste.
- N'envoyez pas de gros fichier aux listes de diffusion, indiquez plutôt des URL ou des versions sur serveur ftp, quand elles existent. Si vous voulez envoyer de gros fichiers par morceaux, soyez sûr que cela correspond aux habitudes du groupe. Si vous ne les connaissez pas, renseignez-vous.
- Certaines listes sont privées. N'envoyez rien à ces listes sans y avoir été invité. Ne citez pas de message de ces listes.

3.1.3 Directives pour NetNews

NetNews est un système globalement distribué qui permet aux gens de participer à des conversations sur des sujets d'intérêt spécifique. C'est un système hiérarchisé, les divisions les plus importantes étant :

- sci discussions relatives à la science
- comp discussions relatives à l'ordinateur, à l'informatique technique (par opposition à sci.info)
- news discussions autour de NetNews lui-même
- rec activités de récréation, cad ludiques ou récréatives
- soc questions sociales, cad questions de société
- talk discussions sans fin
- biz articles relatifs aux affaires
- alt hiérarchie d'alternance, cad groupes alternatifs

Alt est ainsi dénommé car créer un groupe alt ne suit pas le même processus de création d'un groupe dans les autres branches de la hiérarchie. Il existe aussi des hiérarchies régionales, des hiérarchies qui sont largement distribuées comme Bionet, et votre centre d'affaires peut aussi avoir ses propres groupes. Récemment, une hiérarchie « humanities » a été ajoutée, et plus le temps passe, plus il est vraisemblable que d'autres seront ajoutées. Pour une discussion plus détaillée sur les News, voir les références [2, 8, 22, 23] dans le paragraphe bibliographie.

- Dans le langage NetNews, « Poster » se réfère à l'envoi d'un nouvel article à un groupe ou à la réponse à un article d'une autre personne. « Envoi croisé » (N.D.T. : cross-posting) se réfère à l'envoi d'un message à plus d'un groupe. Si vous utilisez l'envoi-croisé à un groupe, ou si vous dirigez « Follow-up-To:» dans l'en-tête de votre article, avertissez les lecteurs ! Les lecteurs considèrent normalement que le message a été posté à un groupe spécifique et que ces « followups » vont à ce groupe. Les en-têtes modifient cet aspect.
- Envoyez un courrier électronique quand la réponse à une question est destinée à une seule personne. Rappelez-vous que les News sont distribuées globalement et que le monde entier n'est pas intéressé par une réponse personnelle. Cependant, n'hésitez pas à poster quand quelque chose pourrait être d'un intérêt général pour les participants du Newsgroup.
- Vérifiez la section « Distribution » de l'en-tête, mais ne vous y fiez pas. À cause de la méthode complexe par laquelle les News sont distribuées, les en-têtes de distribution ne sont pas fiables. Mais si vous postez quelque chose d'un intérêt pour un nombre limité de lecteurs, utilisez une ligne de distribution qui aiderait à limiter la distribution de votre article à ces lecteurs. Par exemple, mettez la Distribution à « nj » si vous postez un article qui concerne uniquement les lecteurs de New Jersey.
- Si vous pensez qu'un article pourrait intéresser plus d'un Newsgroup, soyez sûr de faire un envoi croisé (cross-post) de cet article au lieu de le poster à chacun de ces groupes. C'est probablement le cas quand 5 à 6 groupes sont suffisamment intéressés.
- Pensez à consulter la documentation de référence (manuels d'ordinateurs, journaux, dossiers d'aide) avant de poster une question. Demandez à un Newsgroup quand les réponses sont disponibles ailleurs, génère des messages de type « RTFM » (Read The Fine Manual - Lisez donc le Manuel, quoiqu'un sens vulgaire du mot commençant par « f » est généralement supposé).
- Bien qu'il existe des Newsgroups qui accueillent la publicité, il est considéré comme criminel d'annoncer des produits hors sujet. Envoyer une publicité à chacun et à chaque groupe peut mener à la perte de connectivité.
- Si vous découvrez une erreur dans votre article, annulez-le dès que possible.
- N'essayez pas de détruire tous les articles mais seulement le vôtre. Contactez votre administrateur si vous ne savez pas comment éliminer votre article ou si un autre article, comme une lettre en chaîne, a besoin d'être effacé.
- Certains groupes acceptent (et d'autres font bon accueil a) des envois qui, dans d'autres circonstances, seraient considérés d'un goût douteux. Il n'est pas sur que tous les lecteurs du groupe apprécient le contenu autant que vous. Utilisez l'utilitaire Rotate (qui décale tous les caractères dans votre message de 13 positions dans l'alphabet) pour éviter d'offenser. Rot13 est l'utilitaire utilisé sous Unix.
- Dans les groupes où la discussion concerne les films ou les livres, il est essentiel de marquer les articles qui révèlent un contenu

important comme [Révélations]. Mettez ce mot dans votre ligne de sujet. Vous devez ajouter des lignes blanches au début de votre article pour garder le contenu hors de vue ou vous pouvez utiliser Rotate.
- La falsification des articles de News est généralement censurée. Vous pouvez vous protéger des falsifications en utilisant des logiciels qui génèrent une détection de manipulation de type « empreinte digitale », comme PGP (aux USA).
- Poster via des serveurs anonymes est accepté dans quelques Newgroups et n'est pas apprécié dans d'autres. Un contenu inapproprié posté sous l'identité de son auteur, le reste quand il est posté anonymement.
- Attendez-vous à un léger délai pour voir votre message quand vous postez à un groupe modéré. Le modérateur pourrait changer votre ligne de sujet pour se conformer à une discussion en cours particulière.
- Ne participez à de vives polémiques. Ne postez pas et ne répondez pas à des propos incendiaires.

4.0 Services d'information (Gopher, Wais, WWW, ftp, telnet)

Ce n'est que très récemment, dans la courte histoire d'Internet, que le « Net » a explosé avec l'arrivée de nouveaux services d'information : Gopher, Wais, World Wide Web (WWW), Multi-User Dimensions (MUDs), Multi-User Dimensions Object Oriented (MOOs) en sont quelques exemples. (voir les références [14 à 28]).

Bien que les moyens de trouver des informations se multiplient, l'usager doit néanmoins toujours être sur ses gardes.

4.1 Directives des utilisateurs

4.1.1 Directives générales

- Rappelez-vous que tous ces services appartiennent à quelqu'un ou à quelque organisme. Ceux qui paient les factures font valoir leur point de vue sur les règles d'utilisation : l'information peut-être gratuite, mais peut-être pas !
- Lorsque vous rencontrez un problème, commencez par vérifier qu'il n'est pas chez vous ; vérifiez les fichiers de configuration, les réglages des logiciels, les connexions réseau… FAITES-LE avant d'incriminer votre fournisseur d'accès au service.
- Bien qu'il existe des conventions de nommage pour les fichiers, ne faites pas une confiance aveugle [un fichier «.doc » n'est pas nécessairement un fichier « Word »].
- Il existe de même des conventions pour les services d'information, [ex : www.xyz.com]. Bien qu'il soit utile de les connaître, ne leur faites pas aveuglément confiance.
- Vous devez connaître les conventions utilisées pour vous fournir l'information pendant une session. Les sites FTP habituellement renseignent sur le contenu à l'aide des fichiers README placés en général au sommet de l'arborescence des fichiers disponibles ; mais ne considérez pas que ces fichiers README soient toujours à jour et/ou précis.
- De façon générale, NE CROYEZ pas que toute information soit à jour et/ou précise. Gardez à l'esprit que ces nouvelles technologies permettent à chacun d'être publié, mais que tous [loin s'en faut] n'ont pas conscience de la responsabilité que cela suppose…
- Sachez que, à moins d'avoir la certitude du contraire, toute information qui circule sur l'Internet circule « en clair », et sans protection contre les renifleurs ou faussaires.
- L'Internet couvrant la planète entière [ou presque], des différences culturelles peuvent apparaître dans l'utilisation des services « lointains », et parfois même heurter votre sensibilité : gardez l'esprit ouvert.
- Plutôt que de vous connecter à un serveur très utilisé, essayez d'obtenir le même service depuis un serveur « miroir » plus proche.
- Ne déposez pas sur un site FTP des fichiers à l'usage d'un tiers [cela s'appelle du « dumping »] c'est un comportement inadmissible.
- Lorsque vous avez un problème avec un site et que vous demandez de l'aide, soyez le plus précis possible dans la description de votre problème.
- Quand vous proposez votre propre service d'information, (telle une page personnelle WEB), vérifiez avec l'administrateur local les incidences sur le service local).
- Sur les sites populaires, évitez les heures de pointe de façon à étaler la charge du système.

4.1.2 Directives concernant les services interactifs « temps réel » (MUDs MOOs IRC)

- Utilisez des procédures automatiques pour saluer les personnes n'est pas un comportement apprécié.
- Prévenez les participants si vous avez l'intention d'envoyer un gros volume d'informations ou de fichiers. Si tous sont d'accord pour le recevoir, vous pouvez le faire ; sinon cela sera très mal apprécié, comme pour la messagerie.
- Ne croyez pas que les gens que vous ne connaissez pas ont envie de parler avec vous. S'il vous prend l'envie d'envoyer des messages privés à des gens que vous ne connaissez pas, alors soyez prêts à accepter de bonne grâce qu'ils aient autre chose à faire ou simplement qu'ils n'aient pas envie de bavarder avec vous.
- Respecter les règles du groupe ; renseignez-vous s'il existe une charte pour le groupe, disponible peut-être sur un site ftp.
- N'importunez pas les autres avec des questions personnelles (âge, sexe, localisation) : attendez d'avoir un minimum de contacts, car beaucoup hésitent à donner ce genre d'information à ceux qui ne leur sont pas familiers.
- Si quelqu'un utilise un surnom ou pseudonyme, respectez son désir par courtoisie, ou bien demandez sa permission pour une utilisation « en ligne ».

ANNEXE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE INTERNET

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de préciser les conditions d'utilisation de la messagerie électronique Internet Orange, fonctionnalité comprise dans chaque offre d'accès à Internet de France Télécom.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les Parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :
- *Client :* personne physique ou morale abonnée à une offre d'accès à Internet de France Télécom ;
- *France Télécom :* société qui met à disposition des Clients, plusieurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Identifiant :* tout code confidentiel et/ou mot de passe permettant aux Clients de s'identifier et d'utiliser leurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Messagerie électronique Internet Orange :* service permettant au Client d'accéder à ses boîtes aux lettres électroniques, de la paramétrer, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques et d'administrer sa boîte et son courrier électronique directement depuis la page d'accueil du **Site** Orange ;
- *Service d'Accès à Internet :* service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymetric Digital Subscriber Line » - pour ligne d'abonné numérique asymétrique) soit sur la technologie Fibre Optique en fonction de l'offre choisie par le Client, et permettant au Client via l'établissement de la connexion de se raccorder au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique.
- *Spamming :* envoi, parfois massif et répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a parfois jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière c'est-à-dire sans l'autorisation préalable son titulaire ;
- *Spam :* courrier électronique non sollicité envoyé dans le cadre d'un Spamming ;
- *Liste Rouge :* Fonction qui permet de traiter de manière spécifique les messages que le Client aura considéré comme indésirables en fonction de leur objet ou de leur expéditeur ;
- *Liste Verte :* Fonction qui permet au Client de traiter de manière spécifique un message comme sollicité en fonction de l'expéditeur et ce quelle que soit l'analyse qui sera faite par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam ;
- *Dossier « indésirables » :* Dossier vers lequel sont transférés les courriers électroniques considérés comme du Spam par l'outil de gestion automatique de l'anti-spam et/ou pour lesquels le Client aura utilisé la fonction Liste rouge accessible depuis sa boîte aux lettres Internet Orange. Tous les Clients Internet Orange disposent de ce dossier.

ARTICLE 2. CRÉATION ET ACCÈS AUX BOÎTES AUX LETTRES ÉLECTRONIQUES

France Télécom met à disposition de chaque Client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre d'accès à Internet détenue par le Client. Pour créer une boîte aux lettres, le Client doit être identifié comme « utilisateur principal », ce dernier étant le seul à pouvoir créer une boîte aux lettres.
La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à une offre d'accès Internet constitue l'adresse électronique principale et désigne le compte utilisateur principal du Client.
Chaque boîte à lettres est identifiée par : une adresse de messagerie : xxxxxxxxx@orange.fr, un identifiant de messagerie et un mot de passe de messagerie. Ces éléments d'identification permettent l'accès à la boîte à lettres.

France Télécom communique la ou les adresses électroniques créées au cours de l'utilisation du Service d'Accès à Internet ainsi que les mots de passe correspondants au Client.

Le Client peut personnaliser ses éléments d'identification. À cette fin, il est invité à consulter la rubrique « mon compte » accessible depuis le **Site** Orange.

Si le Client ne respecte pas les instructions ci-dessus, France Télécom ne peut garantir d'une part la validation de l'adresse et d'autre part qu'elle permette d'accéder à la messagerie.

L'adresse de messagerie qui a été attribuée au Client par France Télécom et le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaires) constituent un compte utilisateur.

Les Clients s'engagent à faire connaître les présentes conditions aux bénéficiaires de boîtes aux lettres secondaires, lesquelles leur sont applicables.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du **Site** Orange.

Il est rappelé que l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service de Messagerie électronique sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secret ses identifiant et mot de passe, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Tout usage des identifiants et/ou mots de passe est fait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants et/ou codes confidentiels, le Client devra informer immédiatement France Télécom conformément aux conditions générales de son Service d'Accès à Internet.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

France Télécom ne garantit l'acheminement des messages que s'ils transitent sur ses serveurs. France Télécom n'autorise l'envoi de mail uniquement à partir des serveurs de messagerie France Télécom, sauf dans le cas où le client utiliserait une adresse IP fixe.
Dans l'hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, France Télécom ne peut donc pas être garante de l'acheminement des messages dans ce cas.
France Télécom ne peut être tenue pour responsable des terminaux avec lesquels se connecte le Client aux serveurs de France Télécom puisque lui seul en la maîtrise. France Télécom invite le Client à prendre toutes les mesures nécessaires afin de les sécuriser.
Le Client s'engage à ne pas falsifier l'entête des messages indiquant l'adresse de messagerie électronique à partir de laquelle les messages seront envoyés.
Conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet Orange ou du Pilote Très Haut Débit détenue par le Client, ce dernier est soumis au respect des règles de conduite prévues dans la Netiquette.

Le Client s'engage notamment à :
- ne pas pratiquer l'envoi de messages non sollicités à un ou plusieurs destinataires (« spamming »). Il est rappelé au Client que la violation de cette stipulation peut entraîner la suspension puis la résiliation de son service ;
- ne pas télécharger, transmettre par courrier électronique ou par tout autre moyen des courriers électroniques et/ou fichiers contenant des virus ou plus généralement tout programme visant notamment à interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou réseau de télécommunication.

France Télécom, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres clients et d'éviter toute perturbation sur les serveurs.
Le non-respect de l'une de ses stipulations entraîne la suspension puis la résiliation du Service d'Accès Internet du Client conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet au Client, et entraîne automatiquement et de plein droit la fermeture du service.

Les courriers électroniques sont conservés sur le serveur de France Télécom jusqu'à une limite de un (1) gigaoctet par boîte aux lettres, au-delà les nouveaux courriers électroniques seront automatiquement refusés et ne pourront donc être déposés dans la boîte aux lettres du Client.
Le courrier électronique est soumis au secret des correspondances privées. Toutefois, France Télécom peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités.
France Télécom offre aux Clients, dans le cadre de l'utilisation des boîtes aux lettres, le service "ma liste rouge". Ce service consiste à filtrer certains messages et à les stocker dans un espace spécifique du serveur de France Télécom accessible par le Client à l'aide de son webmail. La capacité de cet espace spécifique est limitée à la capacité de la boîte aux lettres sur laquelle ce service est activé.
Pour activer ce service, le Client doit effectuer un paramétrage sur la base de critères de sélection de son choix lui permettant de réaliser ce filtrage à partir, soit d'un ou plusieurs destinataires, soit de mots clés présents dans le champ " Objet " du message.
L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du **Site** Orange.
La fonctionnalité anti-spam est intégrée à toutes les boîtes aux lettres du service de Messagerie électronique. L'anti-spam n'est pas désactivable.

L'anti-spam est un service développé par un tiers prestataire qui filtre et limite les messages pouvant être identifiés comme non sollicités, par le biais d'un outil de traitement automatique, et éventuellement par l'utilisateur lui-même.
Ces messages pourront être classés dans le dossier « indésirables » de la boîte aux lettres électronique Orange concernée.
Les courriers indésirables conservés dans le dossier « indésirables » seront conservés pendant sept (7) jours à compter de leur réception dans la limite de la capacité de stockage autorisée pour chaque boîte aux lettres. À l'issue de ce délai, ces derniers seront automatiquement détruits.
Afin de garantir le fonctionnement de l'anti-spam, le Client accepte que l'ensemble des messages qu'il reçoit sur ses boîtes aux lettres électroniques Internet Orange soient analysés par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam.
France Télécom peut être amené à procéder à des modifications de caractéristiques de la messagerie électronique, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

En cas de souscription à l'option « mes services unifiés ».
L'option « mes services unifiés » est un service proposé par France Télécom et Orange France et réservée aux personnes simultanément titulaires sur le Site d'un Compte utilisateur Internet Orange et d'un Compte utilisateur mobile Orange.
Ce service permet :
- de s'authentifier une seule fois auprès des deux opérateurs et d'accéder à l'ensemble des services proposés par France Télécom et Orange France sur le **www.orange.fr** sans avoir à ressaisir le couple identifiant / mot de passe,
- d'utiliser indifféremment comme identifiant son numéro de mobile Orange (MSISDN) OU son adresse mail @orange.fr,
- d'utiliser un seul mot de passe, celui du compte Orange Internet,
- de simplifier l'accès à certains services multimédia rendus accessibles depuis son téléphone mobile comme depuis son ordinateur (via le portail orange.fr).

Dans le cadre du Service Messagerie électronique, la souscription au service « mes services unifiés » a pour conséquence :

- Les boîtes mail Orange mobile et Internet sont fusionnées en une seule de manière automatique (toutes les adresses associées aux deux boîtes aux lettres sont conservées),
- Tous vos mails Orange sont consultables sur le téléphone mobile par accès wap - Pour les paramètres divergents entre les boîtes mobile et Internet la préférence est donnée aux paramétrages de la boîte mail Internet (ex : mot de passe POP),
- L'Utilisateur bénéficie gratuitement de 50 alertes SMS (au-delà les SMS sont facturés à l'acte), pour être averti de la réception d'un mail en recevant un SMS sur votre mobile.

L'option « mes services unifiés » est résiliable à tout moment par l'utilisateur.
Si l'Utilisateur ou, s'il s'agit d'un utilisateur secondaire, le titulaire de l'abonnement Internet dont il dépend, résilie l'option « mes services unifiés » moins de 30 jours après son activation : les données de chaque compte utilisateur sont restaurées telles qu'elles étaient à l'origine, avant la souscription au service « mes services unifiés » : sur le compte Internet d'une part, et sur le compte mobile d'autre part. Les données téléchargées entre-temps ne sont pas sauvegardées.

En cas de résiliation au-delà de 30 jours après la souscription : seul le compte utilisateur Internet est sauvegardé et contient l'ensemble des données du compte unifié.
Les détails de l'option « mes services unifiés » sont consultables sur le site **www.orange.fr**.

France Télécom
6 Place d'Alleray
75505 Paris Cedex 15
SA au capital de 10 457 395 644 euros
RCS Paris 380 129 866

V1.14 - 21/08/2008